

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)

THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORK
SATISFACTION TOWARD ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)

Oleh:

Thessa Imay Sudarmo¹
Ugung Dwi Ario Wibowo²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) karyawan PT. Telkom Purwokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan subjek penelitian sebanyak 42 karyawan PT. Telkom Purwokerto. Metode pengumpulan data menggunakan skala komitmen organisasional, skala kepuasan kerja, dan skala OCB. Metode analisis data yang digunakan menggunakan model regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasional berpengaruh sangat signifikan terhadap OCB. Variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB. Sedangkan variabel komitmen organisasional dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap OCB.

Kata Kunci: *Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Organizational Citizenship Behavior*

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is influence of organizational commitment and job satisfaction toward organizational citizenship behavior (OCB) on employees of PT. Telkom Purwokerto. This research uses quantitative approach with research subject as much as 42 employees of PT. Telkom Purwokerto. Methods of data collection using organizational commitment scale, job satisfaction scale, and OCB scale. Data analysis method used using multiple linear regression model. The results showed that the organizational commitment variable had a significant effect on OCB. Job satisfaction variable has no significant effect on OCB. While the variables of organizational commitment and job satisfaction simultaneously affect to OCB.

Keywords : *Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior*

¹ Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, thessaimay@gmail.com

² Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, ugungs@yahoo.com

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset yang penting dalam suatu organisasi, untuk itu perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan efek positif bagi sebuah organisasi. Tanpa didukung oleh kinerja SDM yang baik, maka sumber daya tidak akan berjalan secara efektif dan memberikan kontribusi yang maksimal. Menurut Wibowo (2013) efektivitas suatu organisasi ditentukan oleh berbagai aspek dalam sumber daya manusia. Oleh karena itu, organisasi senantiasa perlu melakukan investasi dengan melaksanakan fungsi manajemen SDM mulai dari perekrutan, penyeleksian sampai dengan mempertahankan SDM bekerja secara optimal.

Tuntutan suatu organisasi sebagai suatu bisnis untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan sumber daya yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan lingkungan yang selalu berubah dan upaya pelayanan prima. Maka dari itu, suatu organisasi membutuhkan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tertanam di dalam diri para karyawannya, yaitu perilaku kewarganegaraan organisasi sebagai perilaku individu yang secara sukarela (tidak terdapat unsur paksaan), tidak secara langsung atau eksplisit diakui formal dengan adanya sistem penghargaan dan keseluruhan hal tersebut, diharapkan dapat mempromosikan keefisienan dan keefektifan fungsi organisasi atau perilaku seseorang yang bekerja lebih dari deskripsi pekerjaan (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006).

Wibowo (2013) menyatakan OCB sebagai suatu tipe spesial dari kebiasaan kerja dalam perilaku individu yang menguntungkan organisasi yang merupakan kebebasan memilih, secara tidak langsung diakui oleh sistem penghargaan formal. Definisi lain menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) OCB adalah perilaku yang membangun, tetapi tidak termasuk dalam *job description* formal karyawan.

Berdasarkan studi pendahuluan sebagai gambaran awal yang telah dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai staf HRD pada PT. Telkom Purwokerto, diperoleh data bahwa perilaku OCB karyawan melakukannya karena atasan, perasaan tidak enak terhadap teman yang bekerja, dan agar terlihat sibuk. Jika karyawan berperilaku *extra-role*, maka karyawan mampu mengendalikan sikapnya untuk kepentingan organisasi. Diana (2012) mengemukakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi OCB diantaranya kepuasan kerja, komitmen organisasional, keterlibatan kerja, motivasi dan dukungan kepemimpinan.

Hasil wawancara peneliti terhadap karyawan PT. Telkom Purwokerto terkait rendahnya kepuasan kerja diperoleh data bahwa ada beberapa penyebab rendahnya kepuasan kerja seperti kompensasi, rotasi kerja dan tekanan dalam kerja. Seperti yang diketahui bahwa kompensasi merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi karyawan dalam bekerja, hal ini dapat dilihat dalam kepuasan kerja karyawan tinggi dengan adanya kompensasi yang layak dengan kinerja yang diberikan karyawan.

Menurut Suwatno dan Priansa (2011), kepuasan kerja merupakan cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut

terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan, yang menurut Wibowo (2011) dinyatakan sebagai derajat positif atau negatifnya perasaan seseorang mengenai berbagai segi tugas–tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja. Indikator kepuasan kerja menurut Robbins (2008) yaitu kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, serta kepuasan terhadap sikap atasan. Sedangkan indikator kepuasan kerja menurut Luthans (2005) diantaranya pekerjaan itu sendiri, atasan, teman sekerja, promosi, dan gaji/upah.

Selain kepuasan kerja, hasil studi pendahuluan terhadap karyawan PT. Telkom Purwokerto juga didapat kesungguhan dan komitmen dari karyawan itu sendiri dalam melakukan suatu pekerjaan. Seperti pada saat waktu–waktu tertentu lembur, maka karyawan menyediakan waktu untuk bekerja lembur demi mengurus berkas-berkas pelanggannya. Hal ini menunjukkan pada PT. Telkom Purwokerto, karyawan memiliki komitmen, bekerja secara total, mencurahkan perhatian penuh, pikiran, tenaga, waktu, dan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan.

Allen dan Mayer (1997) menjelaskan bahwa komitmen organisasional dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang karyawan mengalami masa kesatuan dengan organisasi mereka. Lebih lanjut lagi, komitmen organisasional merupakan suatu kemauan individu untuk bersama organisasi yang memiliki tiga karakteristik utama, yaitu antara lain *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*. Menurut Mowday, Porter, & Steers (1982) bahwa komitmen organisasional merupakan keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi, kepercayaan, dan penerimaan akan nilai-nilai dan tujuan organisasi, serta kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka didapatkan suatu kesimpulan sementara bahwa terdapat pengaruh komitmen organisasional dapat dan kepuasan kerja terhadap OCB. Seperti dalam penelitian sebelumnya oleh Wibowo (2011) bahwa ada pengaruh yang signifikan regulasi diri dan komitmen organisasional terhadap OCB dengan total pengaruh 0,67. Selain itu ada pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB dengan koefisien regresi sebesar 1,028 menunjukkan hubungan searah yang positif dan regresi yang searah (Rohayati, 2014). Maka, tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam *research explanatory*, karena melibatkan penjelasan kausal dari beberapa variabel. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komitmen organisasional dan kepuasan kerja, sedangkan variabel terikatnya yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Sampel Penelitian

Subjek dalam penelitian ini yaitu 42 karyawan tetap PT. Telkom Purwokerto. Dikarenakan jumlah subjek dibawah 100 maka penelitian ini disebut sebagai penelitian populasi.

Instrumen Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan Instrumen pengambilan data berupa skala komitmen organisasional, skala kepuasan kerja, dan skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment*, dengan taraf signifikansi 5%, untuk uji coba skala komitmen organisasional diperoleh koefesien validitas bergerak dari 0,377 sampai 0,828, skala kepuasan mempunyai koefesien validitas bergerak dari 0,374 sampai 0,796 dan skala OCB mempunyai koefesien validitas bergerak dari 0,383 sampai 0,765. Sedangkan uji reliabilitasnya menggunakan teknik *alpha cornbach*, dengan hasil reliabilitas komitmen organisasional sebesar 0,914, kepuasan kerja sebesar 0,941, dan OCB sebesar 0,918.

Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 24.00.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komitmen organisasional dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai signifikansi variabel komitmen organisasional sebesar $0,000 < 0,01$ (taraf nyata signifikansi penelitian). Selain itu dapat dilihat juga dari hasil perbandingan nilai $F_{hitung}=30,628$ sedangkan F_{tabel} sebesar 4,08. Hasil tersebut terlihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $30,628 > 4,08$. Selain itu t_{hitung} yang menunjukkan nilai sebesar 4,135, sedangkan t_{tabel} sebesar 2,023. Dan hasil tersebut terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,419 > 2,023$ dan $R_{square}=0,434$ (43,4%), jadi sumbangan efektif komitmen organisasional terhadap OCB sebesar 43,4%.

Deskripsi data hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukan bahwa dari 42 orang karyawan PT. Telkom Purwokerto, diketahui kategori pada prosentase jawaban responden, yaitu 16,7% (7 orang) memiliki skor tinggi, 73,7% (31 orang) memiliki skor yang sedang, dan 9,6% (4 orang) memiliki skor yang rendah.

2. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*

(OCB) berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai signifikansi variabel kepuasan kerja sebesar $0,058 < 0,05$ (taraf nyata signifikansi penelitian). Selain itu dapat dilihat juga dari hasil perbandingan antara nilai $F_{hitung}=13,899$ sedangkan F_{tabel} sebesar 4,08. Hasil tersebut terlihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $13,899 > 4,08$. $R_{square}=0,258$ (25,8%), jadi sumbangan efektif kepuasan kerja terhadap OCB sebesar 25,8%.

Deskripsi data hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 42 orang karyawan PT. Telkom Purwokerto, diketahui kategori pada prosentase jawaban responden, yaitu 16,7% (7 orang) memiliki skor tinggi, 71,4% (30 orang) memiliki skor yang sedang, dan 14,3% (6 orang) memiliki skor yang rendah.

3. Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menunjukkan hasil dari pengujian hipotesis (uji F) pada model regresi, menunjukkan nilai $F_{hitung} = 18,294$ sedangkan F_{tabel} sebesar 3,24. Hasil tersebut terlihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $18,294 > 3,24$, dengan nilai signifikansi model regresi simultan sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari *significance level* 0,01 (1%), yaitu $0,000 < 0,01$. Diperkuat dengan hasil persamaan regresi berganda $y = a + bx_1 + bx_2$, yaitu diperoleh nilai $y = 18,294 + 0,839X_1 + 0,240X_2$, apabila komitmen organisasional dan dan kepuasan kerja tinggi, maka OCB karyawan juga tinggi, begitu sebaliknya jika komitmen organisasional dan dan kepuasan kerja rendah, maka OCB karyawan juga rendah.

Nilai $R_{square}=0,484$ (48,4%), jadi sumbangan efektif komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap OCB sebesar 48,4%. Hal tersebut menunjukkan bahwa OCB di PT. Telkom Purwokerto dipengaruhi oleh 2 variabel yaitu komitmen organisasional dan kepuasan kerja sebesar 48,4%. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa selain komitmen dan kepuasan kerja, OCB juga ikut ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 54,2%. Hal ini didukung peneliti sebelumnya oleh Andi (2012) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pada Kepuasan Kerja (X_1) dan Komitmen (X_2) memiliki pengaruh yang positif dengan tingkat signifikan masing-masing terhadap variabel OCB (Y).

Gambaran OCB pada hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 42 orang karyawan PT. Telkom Purwokerto, diketahui kategori pada prosentase jawaban responden, yaitu 21,4% (9 orang) memiliki skor tinggi, 69,1% (29 orang) memiliki skor yang sedang, dan 9,5% (4 orang) memiliki skor yang rendah.

Hasil penelitian didapatkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komitmen organisasional dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,01$ dan hasil perbandingan nilai $F_{hitung}=30,628 > F_{tabel}$ sebesar 4,08 dengan sumbangan efektif komitmen

organisasional terhadap OCB sebesar 43,4%, sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasional terhadap OCB (Prita, 2010). Pada dasarnya OCB tidak dapat dilepaskan dari komitmen karyawan terhadap organisasi, karena bagaimanapun prestasi kerja yang melebihi apa yang seharusnya, banyak ditentukan oleh kuat tidaknya komitmen karyawan terhadap organisasi. Hasil penelitian lain menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan komitmen organisasional terhadap OCB, bahwa *affective commitment* berperan terhadap aspek altruisme dalam OCB sebesar 0,452, sedangkan terhadap aspek compliance kurang berperan dengan $R = 0,230$. sedangkan dimensi *continuence* dan *normative* tidak berperan secara signifikan (Adiwinata & Samesti, 2009).

Mowday, Porter, & Steers (1982) menyatakan bahwa orang yang berkomitmen dengan organisasi adalah orang yang bersedia memberikan sesuatu sebagai kontribusi bagi organisasi. Karyawan yang mempunyai komitmen tinggi jika akan memiliki tanggung jawab serta mengusahakanyang terbaik bagi organisasi tempat bekerjanya. Karyawan yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasinya sehingga meminimalisir kemungkinan untuk meninggalkan organisasi. Kemudian komitmen organisasi yang kuat akan memunculkan perilaku ekstra atau OCB yang didasari oleh keinginannya sendiri.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan kerja dengan OCB berdasarkan hasil uji t (parsial) sebesar $0,058 < 0,05$ (taraf nyata signifikansi penelitian) perbandingan antara nilai $F_{hitung} 13,899 > F_{tabel}$ sebesar 4,08 dengan sumbangan efektif kepuasan kerja terhadap OCB sebesar 25,8%. Berdasarkan hasil penelitian juga didapatkan skor tertinggi terdapat pada indikator kepuasan terhadap gaji artinya pihak PT. Telkom Purwokerto bersikap adil dalam hal pemberian gaji atau upah kepada semua bawahannya. Pemberian gaji yang sesuai perlu dilakukan oleh PT. Telkom Purwokerto supaya karyawan merasa dihargai dan tidak merasa di diskriminasi dalam bekerja sehingga mereka dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan dapat memunculkan perilaku OCB. Hal ini perlu dilakukan oleh pihak PT. Telkom Purwokerto karena faktanya masih terdapat karyawan yang menunjukkan sikap negatif diantaranya kurang membantu rekan kerja saat dibutuhkan, mengeluh setiap mendapatkan pekerjaan, tidak mematuhi aturan saat tidak ada yang mengawasi.

Hasil penelitian Rohayati (2014) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap OCB. Seseorang karyawan dengan tingkat kepuasan tinggi akan menunjukkan sikap atau tingkah laku yang positif terhadap pekerjaan. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja maka akan timbul sikap atau tingkah laku yang negatif yang pada akhirnya menimbulkan frustrasi, berbeda dengan karyawan yang memperoleh kepuasan mereka dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, dan dapat meningkatkan prestasi-prestasi kerja. Menurut Konovsky & Pugh (dalam Prita, 2010), ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Balasan dari karyawan tersebut

termasuk perasaan menjadi bagian (*sense of belonging*) dari organisasi dan perilaku seperti OCB. Seperti dinyatakan Wexley & Yukl (dalam Robbins dan Judge, 2007) di mana kepuasan kerja sebagai “*the way an employee feels about his her job*”, hal ini menunjukkan bahwa karakteristik akan dirasakan bukan sekedar dipersepsi dan dilakukan menuntut suatu perasaan puas atas pekerjaan yang diembannya. Menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) dinyatakan bahwa kepuasan kerja akan membuat karyawan memberikan yang terbaik bagi organisasi.

Secara keseluruhan penelitian ini belum menggali faktor yang memungkinkan memiliki kontribusi pengaruh terhadap OCB terutama pada sector badan usaha milik Negara (BUMN). Faktor organisasi seperti iklim kerja, budaya organisasi, dan persepsi terhadap lingkungan kerja sebagai bagian dari pengalaman selama bekerja akan mempengaruhi bagaimana seorang karyawan menjalankan pekerjaannya dan bersedia memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya. Pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja secara simultan dan langsung mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) “hanya” sebesar 48,4%, menunjukkan masih ada peran yang besar sejumlah 61,6% sebagai faktor lain di luar variabel yang dibahas dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Dari penelitian ini secara umum didapatkan hasil bahwa: (1) ada pengaruh yang signifikan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB); (2) ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB); dan (3) ada pengaruh yang signifikan komitmen organisasional dan kepuasan kerja secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1997). *Commitmen in The Workplace Theory Research and Application*. California: Sage Publications.
- Adiwinata, M. R & Samesti, A. (2009). Kajian Organizational Citizenship Behavior dalam Hubungannya dengan Kepemimpinan Transformational dan Kepuasan Kerja serta Pengaruhnya terhadap Kinerja. *Jurnal Psikologi*. 23 (1). 66-86
- Diana, I. N. (2012). Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Islam. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 1(2), 141-148.
- Luthans, F. (2005). *Perilaku Organisasi, Edisi ke-10* (Andhika, V, Penerjemah). Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turn-Over*. New York: Academic Press
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its nature, Antecedents, and Consequences*. California: Sage Publication.
- Prita, S. K. (2010). Hubungan Komitmen Terhadap Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai Negeri Sipil Biro Organisasi dan Kepegawaian Setda Provinsi Jawa tengah. (*Skripsi*, tidak diterbitkan). Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, Indonesia.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Index.
- Rohayati, Ai. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior: Studi pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia. *SMART – Study & Management Research*, 11 (1), 20-38
- Suwatno, & Priansa, D. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wibowo, U.D.A. (2011). Kajian Peran Regulasi Diri Islami dan Komitmen Organisasi pada Karyawan Organisasi Syariah terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perbankan Syariah (*Thesis*, Tidak Diterbitkan). Bandung: Universitas Padjajaran
- Wibowo, U.D.A. (2013). Kajian Peran Regulasi Diri Islami dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Komitmen Organisasi pada Karyawan Organisasi Syariah. *Jurnal Psikologika*, 18 (1), 89-97
- Wibowo, U.D.A. (2015). Peran Persepsi tentang Lingkungan Kerja Psikososial terhadap Komitmen Organisasional pada Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial UNISIA*. 37 (82), 81-87